

Το Ξενοδοχείο **BELVEDERE ROYAL IMPERIAL RESORT** στη Χερσόνησο Ηρακλείου αναζητά:

GUEST RELATIONS

Περιγραφή Θέσης

Αναζητάμε υπάλληλο **Guest Relations** για να είναι υπεύθυνος για την παροχή εξατομικευμένης εξυπηρέτησης στους επισκέπτες, με στόχο τη βέλτιστη εμπειρία διαμονής και την ενίσχυση της ικανοποίησης και πιστότητάς τους. Να λειτουργεί ως σημείο επαφής για πληροφορίες, αιτήματα και τυχόν παράπονα, φροντίζοντας για την άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση, εξασφαλίζοντας υψηλό επίπεδο φιλοξενίας και ικανοποίησης πελατών.

Αρμοδιότητες

- Υποδοχή και εξυπηρέτηση VIP και επαναλαμβανόμενων πελατών κατά την άφιξη, την αναχώρησή και την παραμονή τους στο ξενοδοχείο
- Παροχή πληροφοριών για τις υπηρεσίες, τις παροχές και την περιοχή
- Παρακολούθηση της ικανοποίησης των επισκεπτών και καταγραφή σχετικών παρατηρήσεων
- Συμμετοχή σε προγράμματα πιστότητας και εμπειριών πελατών
- Καθημερινή επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου για την άμεση επίλυση θεμάτων και την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών
- Διαχείριση παραπόνων, αιτημάτων και ειδικών προτιμήσεων των επισκεπτών
- Τήρηση των διαδικασιών λειτουργίας του ξενοδοχείου σύμφωνα με τα πρότυπα φιλοξενίας

Απαραίτητα Προσόντα

- 2 χρόνια προϋπηρεσία σε αντίστοιχη θέση σε ξενοδοχεία 4* / 5*
- Πτυχίο Τουριστικής Σχολής ή άλλες συναφής σπουδές
- Άριστη γνώση (προφορικά & γραπτά) Αγγλικών και μιας επιπλέον γλώσσας Γερμανικά ή Γαλλικά
- Πολύ καλή χρήση Η/Υ
- Ικανότητα διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης προβλημάτων
- Πελατοκεντρική προσέγγιση
- Άριστες επικοινωνιακές και οργανωτικές δεξιότητες
- Επαγγελματική παρουσία, ευγένεια και ομαδικό πνεύμα
- Ικανότητα προώθησης και υποστήριξης των υπηρεσιών του ξενοδοχείου
- Ικανότητα διαχείρισης εργασιών υπό συνθήκες πίεσης

- Προσοχή στη λεπτομέρεια για τη διασφάλιση ορθής εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών.
- Επαγγελματική εμφάνιση και τρόπου συμπεριφοράς, ευχάριστη και ευγενική προσωπικότητα.
- Διαχείρισης πολλαπλών εργασιών σε απαιτητικό περιβάλλον

Παροχές

- Ανταγωνιστικό πακέτο αποδοχών
- Διατροφή κατά τη διάρκεια της απασχόλησης
- Μεταφορά προσωπικού με λεωφορείο από και προς Ηράκλειο
- Εκπαίδευση και κατάρτιση
- Ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης και ανάπτυξης
- Εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον και εταιρική κουλτούρα

Τύπος Απασχόλησης

- Πλήρης Απασχόληση

Κατηγορία Θέσης

- Εποχικό Προσωπικό

Στείλτε το βιογραφικό σας στο email: hr@belvedereresort.com